

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengukuran kinerja dengan metode *Balance Scorecard*. Metode *balance scorecard* memiliki empat perspektif dalam mengukur kinerja perusahaan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Objek penelitian ini adalah CV. Tukangku Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan keuangan, kuisioner dan database perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang cenderung menggunakan analisis. Penggunaan *balance scorecard* dalam mengukur kinerja perusahaan dianggap paling efektif karena dapat mengungkap permasalahan dari empat perspektif suatu bisnis. teknik analisis yang digunakan mengukur kinerja menggunakan empat perspektif *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Data yang dianalisis adalah laporan keuangan 2017-2019, hasil kuisioner dan database perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan perusahaan dari segi finansial terlihat sangat buruk meskipun efisiensi biaya yang digunakan sangat efisien hal ini dikarenakan produktivitas karyawan yang menurun setiap tahunnya yang membuat kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba tidak maksimal. tetapi Hasil yang diperoleh dari segi perspektif pelanggan terlihat sangat baik dikarenakan pertumbuhan pelanggan meningkat dan hasil kuisioner pelanggan menunjukkan pelanggan sangat puas atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Balance Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif proses bisnis internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

ABSTRACT

This research aimed to examine the performance assessment using Balance Scorecard. While, balance scorecard had four perspectives in examining company's performance which namely financial, customers, internal business process, growth and learning perspective. Meanwhile, the population was CV. Tukangku Indonesia. Moreover, the data were in form of financial statement, questionnaires and company's database.

The research was descriptive-qualitative which need to have analysis. Furthermore, the usage of balance scorecard in examining company's performance was considered more effective since it could explore problems of four business perspectives, i.e financial, customer, internal business process, growth and learning perspective. Additionally, the analysis data were financial statement during 2017-2019, questionnaires result, and company's database.

The research result concluded financial company's performance was worse even though there was cost efficiency. This happened as every years the employees' productivity was low. Consequently, company's performance in earning its profit was not optimal. However, from customers' perspective, it was considered well since there was increase of customers' growth. In addition, from customers' questionnaires, it showed they were very satisfied with the service given.

Keywords: Balance Scorecard, Financial Perspective, Customers' Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective

